



**Министерство
лесного хозяйства и охраны объектов животного мира
Нижегородской области**

Включен в Реестр
нормативных актов органов
исполнительной власти
Нижегородской области

11 ОКТ 2021

49/11-331-022-02

П Р И К А З

21.09.2021

99-од

№

г. Нижний Новгород

**Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан в
министерстве лесного хозяйства
и охраны объектов животного мира
Нижегородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», а также в соответствии с пунктом 3.20 Положения о министерстве лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 15 марта 2021 г. № 185, в целях совершенствования работы с обращениями граждан в министерстве лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области.
2. Признать утратившими силу приказы департамента лесного хозяйства Нижегородской области:

от 19 июня 2018 г. № 795 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте лесного хозяйства Нижегородской области»;

от 30 октября 2019 г. № 1140 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте лесного хозяйства Нижегородской области, утвержденное приказом департамента лесного хозяйства Нижегородской области от 19.06.2018 № 795»;

от 23 ноября 2020 г. № 1048 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте лесного хозяйства Нижегородской области, утвержденное приказом департамента лесного хозяйства Нижегородской области от 19.06.2018 № 795»;

от 17 марта 2021 г. № 132 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в департаменте лесного хозяйства Нижегородской области».

3. Признать утратившим силу приказ комитета по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Нижегородской области от 20 декабря 2019 г. № 526-235/19П/од «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в комитете по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Нижегородской области».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о.министра



Э.В.Леонтьев

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства лесного
хозяйства и охраны объектов
животного мира
Нижегородской области
от 21.09.2021 № 99-од

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве лесного
хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области (далее – Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, а также организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Министерство лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области (далее – министерство) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в министерство в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения министерства: 603134, г. Нижний Новгород, ул. Костина, д. 2.

Почтовый адрес: 603082, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, Кремль, корп. 14.

График работы министерства:

понедельник–четверг: с 9.00 до 18.00;

пятница: с 9.00 до 17.00;

перерыв на обед: с 13.00 до 13.48;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефон для справок: 8 (831) 433-69-85.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется по телефону, указанному в пункте 1.3 настоящего Положения, а также размещается на информационных стендах непосредственно в помещениях министерства и на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://minles.government-nnov.ru> (далее – официальный сайт министерства).

На информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;
- извлечения из текста настоящего Положения;
- краткое описание порядка организации личного приема и рассмотрения обращений граждан;
- справочная информация о должностных лицах министерства: Ф.И.О. министра лесного хозяйства и охраны объектов животного мира Нижегородской области (далее – министр) и должностных лиц, ответственных за организацию личного приема и рассмотрения обращений граждан, месте их размещения и графике приема заинтересованных лиц;
- месторасположение, режим работы, номера телефонов и адрес электронной почты министерства.

1.5. Граждане могут направить в министерство:

- письменное обращение по почтовому адресу: 603082, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, Кремль, корп. 14;
- письменное обращение по факсу: 8 (831) 437-08-14;
- обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте министерства;
- обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты министерства: official@les.kreml.nnov.ru;
- обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке электронной формы заявления с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru).

О фактах нарушения требований законодательства в сфере лесного хозяйства гражданин может сообщить в Региональную диспетчерскую службу по телефону: 8 (831) 430-01-23 (круглосуточно).

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

2.1. Порядок регистрации обращений.

2.1.1. Все поступающие в министерство обращения граждан подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее – СЭДО) в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.1.2. Регистрация обращений граждан осуществляется уполномоченной в

соответствии с действующим законодательством Нижегородской области организацией (далее – уполномоченная организация).

2.1.3. Обращения, зарегистрированные в СЭДО, с подготовленными проектами резолюций направляются в день регистрации для рассмотрения по компетенции министру или лицу, исполняющим его обязанности.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в министерство, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование министерства, либо фамилию, имя, отчество министра, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в министерство в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан – не более 30 дней со дня регистрации.

Министр вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем,

обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, министерство вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в министерство обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены,

гражданин вправе вновь направить обращение в министерство.

2.2.6. В случае, если решение поставленных обращении вопросов наряду с вопросами, относящимися к компетенции министерства, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.2.7. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце четвертом пункта 2.2.5 настоящего Положения.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.3.1. Зарегистрированное в СЭДО обращение рассматривается министром (лицом, исполняющим его обязанности) либо заместителем министра; передается на исполнение в структурное подразделение министерства в соответствии с компетенцией; руководитель структурного подразделения министерства назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, с резолюцией о сроке и порядке его рассмотрения.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в соответствующем структурном подразделении министерства:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю и согласовывает его в порядке, установленном разделом VI постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

Ответ на обращение оформляется на бланке министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. № 912, и подписывается министром (лицом, исполняющим его обязанности) либо заместителем министра.

2.3.4. При поступлении на рассмотрение обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5. Регистрация ответа на обращение и его отправление осуществляется уполномоченной организацией.

В случае технической неисправности работы СЭДО регистрация ответа осуществляется министерством.

Если ответ не направляется, отметка об этом также вносится в СЭДО.

Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс.

2.3.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте министерства.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений.

Архивное хранение документов по обращениям граждан осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи» и приказом комитета по делам архивов Нижегородской области от 20 декабря 2019 г. № 142 «Об утверждении Единого классификатора организационно-распорядительной документации органов государственной власти и местного самоуправления Нижегородской области в системе электронного документооборота».

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции министерства, проводится в целях поддержания непосредственных контактов министерства с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в министерстве гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции министерства.

3.2. Личный прием граждан осуществляется министром или заместителем министра каждую вторую среду месяца с 16.00 до 18.00 в служебном кабинете по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Костина, д. 2.

Запись на личный прием производится каждый первый вторник месяца с 9.00 до 18.00 по телефону 8 (831) 433-10-45.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте министерства, а также на информационном стенде в министерстве.

3.3. Должностные лица министерства, уполномоченные на ведение графика личного приема граждан министром и заместителями министра:

- уведомляют должностных лиц, указанных в пункте 3.2 настоящего Положения, о произведенной записи граждан на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу;
- осуществляют учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (приложение 1 к настоящему Положению);
- информируют граждан о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

3.4. По решению министра или заместителя министра к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные должностные лица министерства.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (приложение 2 к настоящему Положению).

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- сенаторы Российской Федерации;
- депутаты Государственной Думы;
- депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым Законом Российской Федерации от 15 января 1993 г. № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы».

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.9. В случае необходимости министр или заместитель министра дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений министерства о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЗА РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Заместители министра, руководители структурных подразделений министерства несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в министерство.

4.2. Должностное лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией, несет персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращению, содержание и оформление подготовленного ответа.

4.3. Соисполнители документа обязаны представить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения.

4.4. В случае несвоевременного представления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

5. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные в СЭДО обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации в СЭДО и заканчивается регистрацией ответа заявителю.

5.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращения осуществляется руководителем структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией, а также уполномоченным сотрудником министерства, ответственным за контроль.

5.3. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации его в СЭДО, окончанием – день регистрации письменного ответа на него.

5.4. Снятие обращения с контроля осуществляет уполномоченный сотрудник министерства, ответственный за контроль.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению министерства не является основанием для снятия обращения с контроля.

5.5. В случае технической неисправности работы СЭДО ответственность за отправление ответа на обращение гражданина несет должностное лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией.

Приложение 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве лесного хозяйства
и охраны объектов животного мира
Нижегородской области

ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения

Приложение 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве лесного хозяйства
и охраны объектов животного мира
Нижегородской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____

" ____ " _____ 20 ____ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Подпись лица, ведущего прием, дата:
